

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

GUÍA DE APRENDIZAJE **SEMANA 58** **FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE**

1. Objetivo General del Proyecto:

Diseñar estrategias de gestión con visión prospectiva que posibiliten el desarrollo de un negocio clave en la economía regional o nacional.

2. Identificación de la Guía de Aprendizaje:

SERVICIO AL CLIENTE. Concepto, metodología y herramienta para medir la lealtad y satisfacción del cliente.

Fase del proyecto:

ORGANIZAR Y APLICAR LAS ESTRATEGIAS DE GESTION DEL NEGOCIO ACORDES CON LOS OBJETIVOS

DURACIÓN: 1 semana 40 HORAS

Modalidad(es) de Formación: b-learning, e-learning

Resultados de Aprendizaje Técnicos:

Ofrecer atención y servicio al cliente de manera presencial tomando como referente los manuales de protocolo y portafolio de productos y servicios de la organización.

Resultados de aprendizaje sociales:

- Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
- Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

GUIA DE APRENDIZAJE

ESTRUCTURA CURRICULAR: TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS

NOMBRE DEL PROYECTO: DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL

Centro de Servicios Financieros

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01



Sistema de
Mejora Continua

PROCESO: Ejecución de la Formación Profesional

PROCEDIMIENTO: Desarrollo Curricular

3. Presentación



Peter Drucker en su libro *The practice of management* afirmó: " sólo hay una manera de definir los propósitos y objetivos de los negocios: Crear un cliente"¹. Es él quien determina cuál es le negocio. Aspecto contradictorio de las compañías, pues algunas todavía han estado lejos del cliente, debido a que su atención principal han sido los productos, los costos, y por ende, las utilidades. El cliente pareciera, se encuentra muy lejos de los intereses de los empresarios.

Ahora bien, las empresas han tenido compradores, no clientes; les han comprado, no han tenido que vender. Es decir, que de unos mercados de demanda con pocos productos y muchos clientes pasamos a unos mercados de oferta con muchos productos y muchos clientes. Hoy día, los productos en éste nuevo mercado dejan de ser los únicos diferenciados y el servicio al cliente aparece como gran diferenciador.

Por tal razón, el desarrollo de ésta guía permitirá identificar las bases y conceptos fundamentales del servicio al cliente. Pero con las adaptaciones de éste nuevo entorno y tomando en cuenta la visión de la gestión de clientes; desde ésta perspectiva ¿Qué es lo fundamental?, la respuesta es: Personalidad y comunicación.

El primero de éstos: la personalidad, se puede entender como el conjunto de todas las cualidades o atributos observables de las personas, unos sobresalientes otros no; unos innatos, otros adquiridos por medio de la experiencia, todos ellos integrados, relacionados entre sí y que lo identifican plenamente como individuo.

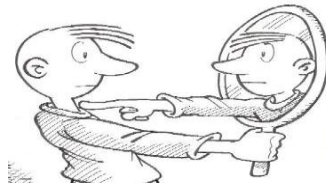
¹ Serna Gómez Humberto. SERVICIO AL CLIENTE. Una nueva visión: Clientes para siempre. 3 R Editores. Pág 15.

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

El pensamiento, la emoción y el comportamiento por sí solos no constituyen la personalidad de un individuo, esta se oculta precisamente tras esos elementos. La personalidad también implica previsibilidad sobre cómo actuará y cómo reaccionará una persona bajo diversas circunstancias.



El encanto personal va mucho más allá de la mera apariencia física. Abarca aspectos fundamentales del ser humano como son: cuerpo, mente, afectividad, espiritualidad y comportamiento. La óptima presentación personal es indispensable, porque gracias a ella cada ser humano se proyecta, construye el clima de las relaciones interpersonales, impresiona favorablemente y caracteriza su manera de ser, su rol laboral y profesional.

En las relaciones interpersonales es muy importante la comunicación pues de esta manera podemos conocer las características, pensamientos, sentimientos, y actitudes de nosotros mismos y de los demás.

A manera de conclusión, cada uno de nosotros tenemos el papel de relacionarnos con la sociedad, más allá, hacemos parte siempre de una organización y por ende la atención de los clientes es una característica eminentemente perceptiva e intangible.

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**4. Planteamiento de las Actividades y Estrategias de Aprendizaje****ACTIVIDAD DEL PROYECTO:****PLANTEAR ESTRATEGIAS DE GESTION Y FIDELIZACION DE CLIENTES PARA EL TIPO DE NEGOCIO SELECCIONADO**

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	ESTRATEGIAS (DIDACTICAS ACTIVAS)	TIEMPO-HORAS
<ul style="list-style-type: none"> •Identificar los elementos de conducta de las personas, para entender la complejidad del ser humano, las diferencias personales de acuerdo a las competencias y perfiles del personal de servicio para el tipo de negocio. •Reconocer el proceso de ventas, la actitud y la personalidad inmersos en el proceso de venta. •Identificar las áreas críticas del tipo de negocio, por medio de los elementos: momentos de verdad, ciclo y triangulo del servicio. •Diseñar estrategias que conlleven a fidelizar al cliente del tipo de negocio. 	<p>Formación dual: Desarrollo virtual y socialización en el aula. Lectura autorregulada y trabajo autónomo en consulta de material bibliográfico y lecturas complementarias. Trabajo colaborativo. Socialización en GAES. Plenaria grupal. Trabajo investigativo. Cuadro sinóptico</p>	<p>Virtual:8 Autónomo:14 Presencial:18</p>

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**Actividad E-A-E**

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PRESENCIAL	AUTONOMO	VIRTUAL
<p>A continuación lo invitamos a desarrollar las siguientes actividades (deben ser anexadas a su carpeta de evidencias)</p> <p>Concienciación (antes de aprender)</p> <p>1. En media hoja dibújese hasta la altura de los hombros (autorretrato) y conteste las preguntas que se encuentran en el test entregado por su tutor.</p> <p>2. Cuando haya finalizado su autorretrato, el tutor entregará la figura No. 1 identificada con el título ¿QUIEN SOY YO? conteste las preguntas que allí se mencionan relacionadas con las dimensiones de la persona.</p> <p>3. Prepare una breve dramatización con su GAES, en la cuales deben mostrar la actitud en las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Un cuarto ❖ Un comedor ❖ Un baño público ❖ Un paradero ❖ Una Cafetería ❖ Una discoteca ❖ Un estudio ❖ En el bus ❖ En una oficina ❖ En el centro de la Ciudad ❖ En Transmilenio 	<p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p>	

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**Conceptualización (mientras aprende)**

Estos son los conceptos que se identificarán con el desarrollo de ésta guía:

- Psicología del consumidor: Modelos psicológicos de comportamiento humano.
- Principios de comportamiento humano, Factores culturales.
- Tipos de relaciones formales e informales: Relaciones interpersonales, técnicas para saber escuchar, acuerdos de negociación, perfiles de interlocutores.
- Personalidad.
 - Concepto
 - Conducta y pensamiento.
 - Aspectos de la personalidad.
 - Características de la personalidad.
 - Factores de la personalidad
 - Dimensión Interpersonal.
- Imagen Personal
 - Concepto
 - Aspecto Corporal: Cuidado de la piel, del cabello y del rostro.
 - Salud.
 - Aspecto Espiritual.
 - Encanto personal.
 - Vestuario y Accesorios: Combinación de colores, uso del uniforme, accesorios.
- Comunicación: Técnicas de comunicación, Medios de comunicación, Buenas prácticas de comunicación y Normas de cortesía.
- Técnicas de solución de conflictos.
- Cultura Corporativa
 - Elementos para conformar la Cultura Corporativa
 - Cultura del Servicio

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cliente ○ Tipos de clientes ○ Servicio ○ Estándares del servicio ○ Triángulos del Servicio: Interno y externo ○ Momentos de Verdad ○ Ciclo del Servicio ○ Estrategias de Atención Personalizada: Cara a cara. ○ Valor agregado ○ Clasificación de los Clientes. ○ Manejo de la agenda ○ Libreta de Calificaciones del cliente. 			
<p>En su carpeta de evidencias organice un archivo que contenga el desarrollo de las siguientes actividades:</p>			
<p>4. Realice lectura autorregulada del artículo que se encuentra en la base de datos e-brary sobre: Fundamentos de Humanidades. Universidad Nacional de San Luis. Personalidad e Inteligencia. Morales de Barbenza, Claribel de la pág. 70 a la 83.</p>	2	1	1
<ul style="list-style-type: none"> ○ Enuncie los 10 aspectos más relevantes que encontró y socialice en sesión plenaria. 			
<p>5. Realice lectura autorregulada del documento Distinción Social y Moda. González, Ana Marta García Martínez, Alejandro Néstor Primera parte, págs. 25-51. Ingrese a la base de datos del SENA en e-brary</p>	2	1	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Por medio de una dramatización en el ambiente de aprendizaje, relacione las diferencias existentes en el vestuario hombre-mujer y presentación personal, para llevar a cabo una excelente presentación de etiqueta y protocolo, según indicaciones de su instructor. 	2	1	

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

<p>6. Realice lectura autorregulada del archivo Tema 1: "La Personalidad" y el Tema 2: Relaciones interpersonales".</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prepare una intervención para socializar en plenaria. 	2	1	1
<p>7. Realice lectura del documento un Enfoque Estratégico del servicio al cliente. Scientia et Technica Año XII, No 32, Diciembre 2006. Universidad Tecnológica de Pereira. ISSN 0122-1701. Págs 1-6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con base a la anterior lectura: Elabore un cuadro sinóptico, donde evidencie los conceptos de servicio al cliente, triángulo del servicio, ciclo del servicio, estrategias del servicio. 	2	1	1
<p>8. Realice lectura del autorregulada del archivo "El Servicio al cliente":</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tema 1. Cultura Corporativa de las Organizaciones ○ Tema 2. Estrategias de Servicio al Cliente ○ Tema 3. Manejo de Agenda y Control de Citas. 	1	1	1
<p>9. Sobre el Tema de Agenda y Control de Citas y Equipos de Comunicación: En el formato adjunto en plataforma programe LA AGENDA de un día cualquiera (usted lo define) según el siguiente listado de actividades:</p> <p>LISTADO DE ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de Consejo Directivo • Visita de Contraloría General de la República • Reunión de Comité de Bienestar Social • Asistencia del jefe al Club de Ejecutivos • Conceda tres citas a clientes frecuentes importantes para la empresa • Asistencia de su jefe a cita con gerente de banco. 		1	1
<p>10. De acuerdo a la asignación de su tutor. El Gaes se hará cargo de preparar y presentar de manera breve a sus compañeros la información sobre la importancia y la estructura de las siguientes herramientas:</p>		1	1

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

<ul style="list-style-type: none"> ○ Herramientas de servicio que permiten definir índices e satisfacción del cliente: <ul style="list-style-type: none"> a. Encuesta b. Clisa c. Cliente incógnito. d. Encuesta por correo. e. Teleauditoría f. Observación <i>in situ</i> g. Libreta de calificaciones ○ Herramientas de servicio al cliente que permite definir necesidades y expectativas de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> a. Entrevista b. Grupo foco. 	2		
<p>11. Realice las demás actividades asignadas por su tutor.</p>		1	1
<p>12. Participar activamente en el foro virtual propuesto en la plataforma Blackboard para ésta semana, asumiendo una actitud crítica y con ideas fruto de su propia reflexión.</p>	2		1
<p>13. Presentar la prueba virtual de ésta semana, que se encuentra en la plataforma Blackboard.</p>			
<p>14. Participar activamente en la programación las jornadas de cultura física, emprendimiento y humanística que le sean programadas en esta semana.</p>			
<p>Contextualización (después de aprender)</p>			
<p>15. Actividad en GAES: Establecer y diseñar la herramienta de medición del servicio. Presenten un informe que contenga el diseño y la aplicación de las herramientas de servicio al cliente, con las cuales definirán índices de satisfacción del cliente y/o definirán necesidades y expectativas de los clientes para el tipo de negocio.</p>		3	

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular

<ul style="list-style-type: none"> ○ Pueden tomar una de éstas herramientas o hacer una mezcla de las mismas para auditar a los clientes. ○ Recuerden que existen dos tipos de clientes (interno y externo) por tanto, cada instrumento de medición del servicio al cliente debe tener un objetivo y diseño diferente. 	1		
--	---	--	--

5. Evaluación**Criterios de Evaluación:**

- Aplica las actitudes de servicio de acuerdo con la misión y visión corporativa de la empresa.
- Identifica la cultura del servicio al cliente de acuerdo con la identidad corporativa de la organización.
- Informa a los clientes sobre la política del servicio de la organización, según las normas de calidad del servicio.
- Aplica los manuales de protocolo de productos y servicio, establecidos por la organización
- Emplea la política de calidad en relación con la trazabilidad y el aseguramiento de la calidad del servicio, según política de la organización.
- Utiliza las técnicas de comunicación de acuerdo con la personalidad del cliente.
- Aplica técnicas de comunicación de acuerdo al portafolio de productos y servicios.
- Aplica principios de comportamiento teniendo en cuenta el código de ética y las buenas prácticas comerciales.
- Evalúa la gestión frente al cliente mediante los indicadores de gestión establecidos por la organización.
- Interactúa con los diferentes actores vinculados a la organización de acuerdo con la política institucional.
- Resuelve situaciones de conflicto en el desarrollo del servicio al cliente de acuerdo con los manuales de protocolo establecido por la organización.
- Mantiene la información de las situaciones de servicio según trazabilidad de la organización a través de la libreta de calificaciones.
- Evalúa la información entregada a los clientes con base en indicadores de servicio

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**Evidencia de Conocimientos**

- Evaluación de conocimientos sobre los principios de atención al cliente.

Evidencia de Desempeño

- Lista de Chequeo sobre la apropiación de los principios de servicio al cliente
- Actividades de la guía numerales 1 al 15.

Evidencia de Producto

- Herramientas de medición del servicio para el tipo de negocio.

6. Escenarios de aprendizajes, medios y recursos**Escenarios de Aprendizaje:** Aulas de clase, bibliotecas, bibliografía sugerida y cibergrafía, ambientes virtuales, empresa objeto de estudio.**Medios y Recursos Didácticos:** Computador, Video beam, VHS, Recursos didácticos de autoformación, tablero, grabadora, camara de video, Simulación de casos, Cámaras fotográficas.**7. Bibliografía:**

- Fundamentos de Humanidades. Universidad Nacional de San Luis. Personalidad e Inteligencia. Morales de Barbenza, Claribel. Argentina – 2005.
- Distinción Social y Moda. González, Ana Marta García Martínez, Alejandro Néstor. España. 2008.
- Documento de Servicio al cliente. Sena virtual. 2004.
- GESTIÓN EFICAZ DEL TRABAJO EN EQUIPO Guías de Gestión de la Pequeña Empresa (Sesión I Págs. 5-16 Sesión II: Págs. 31-42 Sesión III: Págs. 70-87 Sesión VIII: Págs. 153-156) Gestión eficaz del trabajo en equipo. Marketing Publishing. Editorial: Ediciones Díaz de Santos. Ubicación: España. Fecha de publicación: 2007.

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**8. Cibergrafía**

<http://site.ebrary.com/lib/senavirtualsp/docDetail.action?docID=10103252&p00=personalidad>

<http://site.ebrary.com/lib/senavirtualsp/docDetail.action?docID=10268792&p00=etiqueta%20y%20protocolo>

9. Infografía

Ingrese a las BASE DE DATOS SENA. Puede acceder a Colecciones de libros, revistas, artículos, índices bibliográficos, resúmenes y tesis en texto completo en inglés y español, que pueden ser consultadas desde la red del SENA.

<http://biblioteca.sena.edu.co/> dar clic en Bases de datos y puede acceder a: e-brary, Gale, Galé Cengage Learning, Océano para Administración, Knovel, Océano universidades P&M, Proquest.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia / Red	Fecha
Autores	Sandra Vargas O.	Instructora	Economía Financiera y de Gestión	Mayo de 2011
	Lida Álvarez F.	Instructora	Economía Financiera y de Gestión	Febrero de 2012
Revisión	Dilia Ceballos	Coordinador	Economía Financiera y de Gestión	
Aprobación	Jorge Alberto Betancourt	Subdirector	Centro de Servicios Financieros	

GUIA DE APRENDIZAJE**ESTRUCTURA CURRICULAR:** TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**NOMBRE DEL PROYECTO:**DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GESTION PARA NEGOCIOS ENCADENADOS EN SECTORES CLAVES DE DESARROLLO REGIONAL Y NACIONAL**Centro de Servicios Financieros**

F08-9405-045/ 01-11 Versión 01

Sistema de
Mejora Continua**PROCESO:** Ejecución de la Formación Profesional**PROCEDIMIENTO:** Desarrollo Curricular**CONTROL DE CAMBIOS**

Descripción del cambio	Razón del cambio	Fecha	Responsable (cargo)
Formato. Resultados de aprendizaje, Contenidos curriculares mínimos según programa de formación y PMI. Criterios de evaluación Actividades de conceptualización y contextualización	Formato de mejora continua	23 de marzo de 2012	Lida Yamile Álvarez Fonseca
Pertinencia de actividades.	Mejora continua	25 de marzo e 2012	Lida Álvarez Oscar Pérez
Ajustes de la guía de acuerdo a programa de Tecnólogo en gestión de negocios	Mejora continua	13 de agosto de 2012	Lida Álvarez